



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000021008

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030843-22.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RAISSA MARIA RIBEIRO OITICICA OKADA, é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente) E ADEMIR BENEDITO.

São Paulo, 28 de janeiro de 2026.

FÁBIO PODESTÁ
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL nº 1030843-22.2023.8.26.0002
APELANTE: RAISSA MARIA RIBEIRO OITICICA OKADA
APELADO: ITAÚ UNIBANCO S/A
COMARCA: SÃO PAULO
VOTO Nº 43041

AÇÃO INDENIZATÓRIA – Sentença de improcedência – Golpe da Falsa Central de Atendimento – APELAÇÃO DA AUTORA – Preliminar de inobservância ao princípio da dialeticidade rejeitada – Admissibilidade do pedido de reforma – Relação de consumo configurada – Operações realizadas que destoam do perfil de consumo da correntista – Falha do dever de segurança e cuidado de monitoramento – Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo banco – Art. 14 do CDC e Súmula 479 do C. STJ – Ressarcimento dos valores transferidos via PIX – Dano moral – Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento – Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Quantum fixado em R\$ 10.000,00, conforme pedido inicial, eis que observa as especificidades do caso concreto – Precedentes desta C. Câmara – Inversão do ônus da sucumbência – Art. 85, § 2º, do CPC – Aplicação do Tema Repetitivo 1059, firmado pelo C. STJ – SENTENÇA REFORMADA – RECURSO PROVIDO.

Cuida-se de recurso de apelação interposto por **RAISSA MARIA RIBEIRO OITICICA OKADA**, objetivando a reforma da r. sentença às fls. 198/202, integralizada à fl. 209, cujo relatório é adotado, e que julgou **improcedentes** os pedidos formulados em “*ação indenizatória por danos materiais e morais*” ajuizada em face de **ITAÚ UNIBANCO S/A**, condenando a autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa.

Sustenta a autora (fls. 211/228), em síntese: **a)** dos indícios de fraude e da falha na análise do perfil (fl. 215, item 1); **b)** da

falha na prestação dos serviços (fl. 219, item 2) e **c**) do dever de reparar os danos (fl. 225, item 3).

Recurso tempestivo (fl. 210), preparado (fls. 229/230 e 260/261) e contrarrazoado às fls. 234/252.

É o relatório.

De início, rejeita-se a preliminar de inobservância ao princípio da dialeticidade (suscitada à fl. 237, primeiro parágrafo), haja vista as razões recursais impugnarem os fundamentos da r. sentença.

Feita essa consideração, no mérito, o recurso comporta provimento.

Trata-se de *“ação indenizatória por danos materiais e morais”* na qual a autora afirma que, por volta das 18h19 do dia 11/01/2023, após o expediente bancário, recebeu uma ligação de número que consta no site do banco réu como canal de atendimento ao cliente, na qual a suposta funcionária, que se identificou como Joice de Oliveira, questionou a requerente acerca de quatro transações suspeitas realizadas por meio de PIX. Alega a autora que negou as transações e solicitou o bloqueio das movimentações não autorizadas ao que a suposta funcionária, após informar dados pessoais da requerente, solicitou que a autora acessasse o aplicativo do banco para efetuar a troca da senha. Uma vez alterada a senha, a atendente transferiu a ligação para a suposta gerente, Gabriela Reis, que fingiu ajudar no cancelamento das transações,

mas na realidade aplicou um golpe transferindo valores da conta da requerente. Assim, em menos de 25 minutos a autora foi induzida a realizar três transferências via PIX nos valores de R\$ 4.015,00, R\$ 4.999,99 e R\$ 6.000,00, totalizando o valor de R\$ 15.015,01, tendo como beneficiária Sandra Regina dos Santos, correntista do próprio banco réu (fls. 2/10, item I, “DOS FATOS”).

Inequívoco que o caso em análise se submete às normas do Código de Defesa do Consumidor, porquanto as partes se adequam aos conceitos de destinatário final (CDC, art. 2º) e fornecedor (CDC, art. 3º, § 2º e Súmula 297 do C. STJ¹).

Nesse contexto, à luz do que estabelece o artigo 14 do CDC² e a Súmula 479 do C. STJ³, as instituições financeiras, como prestadoras de serviço, respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Os fatos narrados se resumem na abordagem da correntista, por terceira de má-fé, por meio de uma falsa Central de Atendimento do banco.

Na contestação e nas contrarrazões recursais, o banco não nega a possibilidade de fraude, apenas afirmando não possuir a

¹ “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

² “O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a fruição e riscos”.

³ “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

obrigação de indenizar sob o argumento de que há culpa exclusiva da vítima.

Ocorre que as transações contestadas destoam do perfil de utilização da correntista, especialmente porque foram realizadas transferências via PIX nos valores de R\$ 4.015,00, R\$ 4.999,99 e R\$ 6.000,00, operações estas que foram realizadas em curto período de tempo (todas em 11/01/2023 e no intervalo de 22 minutos), totalizando o valor de R\$ 15.015,01, em benefício de “Sandra Regina dos Santos” (fls. 42/44), além de ter havido contestação das transferências (fl. 77) e registro de Boletim de Ocorrência no mesmo dia (fls. 45/48), evidenciando verossimilhança dos fatos declinados na petição inicial.

Assim, a falha do réu reside na ausência de identificação das movimentações suspeitas, deixando de exercer o devido dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil da consumidora – cujas transações de costume eram de reduzido valor, conforme se observa às fls. 78/79, devendo, portanto, responder pelos danos causados.

Nesse sentido, a jurisprudência deste E. Tribunal de Justiça:

*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS – Preparo recolhido a menor em pequeno valor – Conhecimento do apelo que se impõe, com determinação de recolhimento da diferença ao final, sob pena das medidas cabíveis - **Golpe da falsa central de atendimento** – Autora que foi desidiosa seguindo orientações de falsários e fornecendo dados sigilosos – **Responsabilidade do***

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

banco, contudo, que emerge da falha na prestação dos serviços, eis que as transações fraudulentas fugiram do perfil da consumidora, não tendo sido bloqueadas – Súmula 479 do STJ - Precedente desta Câmara - Restituição dos valores que é medida que se impõe – Sentença de procedência mantida - Recurso improvido, com determinação de complementação do preparo (TJSP; Apelação Cível 1004835-50.2022.8.26.0161; Relatora Des. Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/07/2023; Data de Registro: 03/07/2023).

Ademais, pelos fatos narrados na petição inicial, identifica-se que a terceira de má-fé tinha acesso aos dados bancários da autora, a confirmar o inequívoco vício do serviço pela ausência de proteção aos mencionados dados.

Dessa forma, procede o pedido de ressarcimento dos valores transferidos via PIX, nos termos da fundamentação supra.

Estabeleça-se que, por se tratar de responsabilidade civil contratual, mencionado valor deverá ser atualizado pela Taxa Selic, deduzida a correção monetária, nos termos do artigo 406, parágrafo 1º do Código Civil, a partir da citação (art. 405 do CC).

No tocante à indenização por danos morais, os fatos narrados extrapolam a esfera do mero aborrecimento, sobretudo porque a autora sofreu relevante desfalque no seu orçamento e desorganização financeira, causando verdadeiro abalo psíquico na requerente, que por muito tempo teve que conviver com a possibilidade de ser onerada por dívida que não reconhece.

Relativamente ao *quantum* devido, a indenização deve

ser prudentemente fixada, de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, observadas a finalidade compensatória e a extensão do dano experimentado.

Assim, vislumbrando as peculiaridades do caso em análise e, considerando os critérios de fixação da indenização, tais como a condição socioeconômica das partes, grau de culpa e a repercussão da lesão, o *quantum* deve ser arbitrado em R\$ 10.000,00, conforme pedido inicial (fl. 34, item d.2) pois adequado a compensar os transtornos sofridos pela autora, funcionando, ainda, como inibidor de situações semelhantes, e encontrando-se dentro dos parâmetros adotados por esta C. Câmara em casos análogos:

1:- Ação declaratória c/c indenizatória - Contrato de empréstimo realizado durante sequestro relâmpago - Pedidos de declaração de nulidade do contrato e de indenização por dano moral. 2:- Preliminar de inobservância ao princípio da dialeticidade afastada. 3:- Incidência dos Enunciados n. 13 e 14, da Seção de Direito Privado do TJSP - **Transações que se revelaram atípicas**, considerando-se os valores e data da realização - **Dever da instituição financeira em bloquear operações bancárias não compatíveis com o perfil de consumo do cliente** - Responsabilidade objetiva - Incidência do artigo 927, parágrafo único, do Código Civil, e da Súmula 479, do STJ - Teoria do risco profissional - Falha do banco configurada. 4:- Dano moral configurado - Verificação de indevidos débitos em conta-corrente. 5:- Valor da indenização por dano moral fixado mediante critérios da razoabilidade e proporcionalidade - **Montante de R\$ 10.000,00 que se mostra adequado em face do prejuízo extrapatrimonial experimentado pela parte autora**. 5:- Recurso da autora provido - Recurso do réu não provido. (TJSP; Apelação Cível 1011316-80.2023.8.26.0068; Relator Des. Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/10/2024; Data de Registro: 18/10/2024).

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Indenizatória. Dano material e moral. **Saques e empréstimos em conta corrente efetuados por terceiro.** Sentença de procedência. Empréstimos declarados nulos. Danos materiais demonstrados de R\$ 200,00 e **danos morais no valor de R\$ 10.000,00.** Apelo do banco. Alegação de que as transações foram realizadas com utilização de chip e senha. Ausência de comprovação de que os empréstimos e saques tenham sido realizados pelo autor. Responsabilidade objetiva do banco. Fortuito interno. Súmula 479 do STJ. **Banco que não observou o perfil de consumo do cliente.** Precedentes. Dano moral 'in re ipsa'. Precedentes. Valor arbitrado que está aquém do razoável sendo impossível a redução. Sentença mantida. Elevação dos honorários pelo trabalho adicional. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1023871-95.2017.8.26.0309; Relator Des. Virgílio de Oliveira Junior; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/06/2019; Data de Registro: 03/06/2019).*

Estabeleça-se que, por se tratar de responsabilidade contratual, mencionado importe deverá ser atualizado pela Taxa Selic, deduzida a correção monetária, nos termos do artigo 406 parágrafo 1º do Código Civil, a partir da citação (art. 405 do CC), devendo, a partir da data do arbitramento (Súmula nº 362 do C. STJ), incidir a integral atualização pela Taxa Selic.

Impõe-se, portanto, a reforma da r. sentença, para: **1)** condenar o requerido ao ressarcimento dos valores transferidos via PIX e **2)** condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, nos termos da fundamentação supra.

Alterado o resultado do julgamento, deverá o réu arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Porém, não é caso de arbitramento de honorários recursais, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, uma vez que o recurso está sendo acolhido (Tema 1059, do C. STJ⁴).

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Observa-se, por fim, que a oposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios ensejará a condenação ao pagamento da multa prevista no parágrafo 2º do artigo 1.026 do Código de Processo Civil.

FABIO PODESTÁ

Relator

⁴ TESE FIRMADA - "A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação".